

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PRODUK
SMARTPHONE ANDROID
(STUDI KASUS MAHASISWA AKUNTANSI POLSRI)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**MUHAMMAD TAJRI
NIM 0611 3060 0540**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
TAHUN 2014**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PRODUK
SMARTPHONE ANDROID
(STUDI KASUS MAHASISWA AKUNTANSI POLSRI)**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**MUHAMMAD TAJRI
NIM 0611 3060 0540**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Ummasyroh, S.E., M.Ed. M
NIP. 196106051989032002**

Pembimbing II

**Hadi Jauhari, SE., M.Si
NIP. 197301312001121002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawahini:

Nama : Muhammad Tajri
NIM : 06113060540
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk
Smartphone Android (Studi Kasus Mahasiswa
Akuntansi Polsri)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 31 Juli 2013

Yang membuat pernyataan



Muhammad Tajri

NIM 06113060540



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhammad Tajri
NIM : 0611 3060 0540
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk
Smartphone Android (Studi Kasus Mahasiswa
Akuntansi Polsri)

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Ujian Laporan Akhir

Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS





Pada hari:

Senin

Tanggal:

14 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.</u> Ketua		23/9 - 2014
2.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.</u> Anggota		23/9 - 2014
3.	<u>Esya Alhadi, S.E., M.M.</u> Anggota		23/9 - 2014
4.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Anggota		23/9 - 2014

MOTTO:

Badaí Pasti berlalu, percayalah bahwa Allah SWT selalu menerima taubat hambanya.

Jadilah orang yang senantiasa bertaqwa dan beriman kepada Allah SWT.

(Penulis)

Ku persembahkan untuk:

- ✓ *Orang tuaku yang
sangat kucintai*
- ✓ *Kedua Saudariku
tercinta*
- ✓ *Mike, Rahma dan
Wahab*
- ✓ *Seseorang Disana*
- ✓ *Teman-teman
seperjuangan kelas 6 ND*
- ✓ *Sahabat-sahabatku yang
aku kasihí*
- ✓ *Almamaterku*

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena Laporan Akhir yang berjudul “Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Produk *Smartphone* Android (Studi Kasus Mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya) dapat penulis selesaikan berkat rahmat dan nikmat yang telah diberikan-Nya.

Penulisan laporan akhir ini dapat diselesaikan berkat berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati demi pembelajaran di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karna atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Adapun terwujudnya Laporan ini adalah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak R.D. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ummasyroh, S.E., M.Ed. M. selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingannya dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya, saran, dan petunjuk dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
7. Kedua orang tua saya yang tercinta, yang telah senantiasa memberikan dukungan baik moril ataupun materil dan selalu mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Kepada kedua saudari saya yaitu kakak saya Febrina Aini dan adik saya Miftahul Jannah yang telah memberi dukungan selama penyelesaian laporan akhir ini.

9. Kepada Bapak Aladin, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Teman teman Organisator di lingkungan Polsri maupun di luar Polsri yang banyak memberi inspirasi
11. Sahabat-sahabat Kelas 6 ND Agung, Bayu, Dimas, Deo, Lutfi, Fuad dan lainnya dan sahabat seperjuangan
12. Seluruh pihak yang mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Semoga dukungan dan bantuan dari semua pihak akan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

The objective of this research is know student perception about quality Smartphone Android product and also to know perception dimension of quality which the most many selected. The questioners were gave the 87 students of Accounting of Polsri. For the result of data analyse, the writer got the result the student perception about the quality of Smartphone Android for dimension of quality of performance (63,6%), features (63,2%), reliability (44,8%), conformance (57,5%), Durability (39,1%), Aesthetics (60,2%), Perceived quality (54,5%) are good., but and servicebility (38,3%) still not maximum. And then, for the most many selected of dimension is performance dimension of quality (63,6%). From the result of that discussion, the writer got the conclutions that students perception about Smartphone Android as generally have already good. But, the writer recomended to keep the dimensions have already good, and increase dimension of quality servicebility.

Keywords: Perception, Smartphone

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.5 Metode Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi	10
2.1.1 Pengertian Persepsi	10

2.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	10
2.1.3	Proses Terjadinya Persepsi.....	12
2.2	Produk	13
2.2.1	Pengertian Produk	13
2.2.2	Atribut Produk.....	13
2.2.3	Kualitas Produk	14
2.2.4	Dimensi Kualitas Produk	14
2.3	<i>Smartphone</i>	16
2.3.1	Pengertian <i>Smartphone</i>	16
2.3.2	Ciri-ciri <i>Smartphone</i>	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan <i>Smartphone</i> berbasis Sistem Operasi Android.....	18
3.2	Profil Responden	22
3.2.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
3.2.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Semester....	23
3.2.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	23
3.3	Hasil Pengolahan Kuesioner Tentang Persepsi Terhadap Dimensi Kualitas.....	24

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1	Persepsi Mahasiswa Jurusan Akuntansi Polsri Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Android	31
4.2	Dimensi Persepsi Produk yang Paling Banyak Menjadi Pilihan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Polsri.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran	47

DAFTAR PUSTAKA	48
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Tabel 3.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Semester	23
Tabel 3.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	24
Tabel 3.4	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kinerja Produk.....	24
Tabel 3.5	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Keistimewaan Produk (Features).....	25
Tabel 3.6	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Keterandalan Produk (Reliability).....	26
Tabel 3.7	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kesesuaian Produk (Conformance)	27
Tabel 3.8	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Ketahanan Produk (Durability)	27
Tabel 3.9	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kemampuan Pelayanan Produk (Serviceability).....	28
Tabel 3.10	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Estetika Produk (Aesthetics)	29
Tabel 3.11	Persentase Jawaban Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kualitas yang Dirasakan (Perceived quality)	30
Tabel 4.1	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kinerja Produk (Performance).....	32
Tabel 4.2	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Keistimewaan Produk (Features).....	34

Tabel 4.3	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Keterandalan Produk (Reliability).....	35
Tabel 4.4	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kesesuaian Produk (Conformance).....	37
Tabel 4.5	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Reliabilitas/Ketahanan Produk (Durability)	38
Tabel 4.6	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kemampuan Pelayanan Produk (Servicebility).....	40
Tabel 4.7	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Estetika Produk (Aesthetics)	41
Tabel 4.8	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Smartphone Android pada Dimensi Kualitas Kualitas yang Dirasakan (Perceived quality)	43
Tabel 4.9	Dimensi Kualitas yang Paling Banyak Menjadi Pilihan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Revisi

Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1

Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2

Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing 1

Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing 2

Lembar Kuesioner

Lembar Contoh Hasil Kuesioner

